

Produkt-, Leistungs- und Servicebeschreibung Cloud TSE

Providerneutrale Leistungskette über die efsta EFR-Middleware

Stand Juli 2026

TELENORMA AG | Johannes-Brahms-Straße 4 | 72461 Albstadt

Zweck: Diese Anlage konkretisiert die Cloud-TSE Vereinbarung. Der konkrete TSE-Dienstleister und anbieterabhängige Betriebswerte werden im Providerprofil bezeichnet. Ein Providerprofil ist keine Festlegung auf eine bestimmte Marke für die gesamte Vertragslaufzeit.

1. Providerprofil und aktuelle technische Zuordnung

Merkmal	Providerprofil / aktuelle Zuordnung
TSE-Dienstleister / Produkt	gemäß Auftragsbestätigung oder Backenzuordnung
Zertifizierungs-ID / Nachweis	wird produkt- und instanzbezogen bereitgestellt
Provider-Verfügbarkeitswert	gemäß ausdrücklich bezeichnetem Anbieter-SLA
Bereitstellungsfrist für Exportdaten	gemäß aktuellem Providerprofil
Wartungs- und Supportfenster	gemäß aktuellem Providerprofil
24/7-P1-Eskalation	[] vereinbart [] nicht vereinbart
Wirksam ab	_____

- 1.1** TELENORMA stellt dem Kunden das bei Aktivierung geltende Providerprofil auf einem dauerhaften Datenträger oder im revisionssicher protokollierten Backend bereit. Bei einem zulässigen Providerwechsel wird das aktualisierte Providerprofil vor oder unverzüglich nach der Umstellung bereitgestellt.
- 1.2** Das Providerprofil konkretisiert technische Betriebswerte, ohne für sich genommen Preise, Mindestlaufzeit oder die in der Cloud-TSE Vereinbarung geregelte Risikozuordnung zu ändern. Kostenänderungen richten sich ausschließlich nach der Cloud-TSE Vereinbarung Ziffer 3.

2. Systemarchitektur und Rollen

Ebene	Funktion und Verantwortungsbereich
TELENORMA	Vertragspartner des Kunden; kaufmännische Bereitstellung, Aktivierung, Konfiguration der vereinbarten Leistung, Supportannahme, Koordination der Leistungskette und Abrechnung.
efsta EFR	Verbindliche Middleware-Schicht zwischen dem elektronischen Aufzeichnungssystem und dem jeweils eingesetzten TSE-Dienstleister; Normalisierung, Steuerung und Weiterleitung der Fiskalisierungsaufrufe sowie Rückgabe der technischen Ergebnisse im unterstützten Umfang.
TSE-Dienstleister	Jeweils von TELENORMA ausgewählter Hintergrundanbieter der zertifizierten TSE-, Signatur-, Zertifikats-, Schlüssel-, Cloud- oder zugehörigen Providerdienste. Der konkrete Anbieter ergibt sich aus Providerprofil, Auftragsbestätigung oder Backenzuordnung.
Kunde	Steuerpflichtiger und Betreiber des Aufzeichnungssystems; verantwortlich für vollständige und richtige Übergabe der Vorgänge, Systemumgebung, Finanzamtsmeldungen, Exporte, Aufbewahrung und gesetzeskonformen Betrieb.

- 2.1** Das elektronische Aufzeichnungssystem übergibt die zur Fiskalisierung vorgesehenen Daten an efsta EFR. efsta EFR normalisiert und steuert den Aufruf, übermittelt ihn an die jeweils zugeordnete TSE- beziehungsweise Providerkomponente und gibt die technischen Signatur- und Statusinformationen an das Aufzeichnungssystem zurück.

- 2.2 Je nach TSE-Dienstleister können zusätzliche lokale oder cloudbasierte Providerkomponenten, etwa Client, Connector, Sicherheitsmodulanwendung, Signaturservice, Zertifikats- oder Schlüsselverwaltung, eingesetzt werden. Deren konkrete Ausgestaltung ist austauschbar, sofern der vereinbarte Kernzweck erhalten bleibt.
- 2.3 Die technische Verantwortung von TELENORMA umfasst die von ihr bereitgestellte Konfiguration und Integration in die vereinbarte HANDELSFAKTOR-Umgebung. Für vom Kunden oder Dritten betriebene Netze, Systeme, Fremdsoftware, Hardware, Sicherheitskomponenten und Konfigurationen bleibt deren jeweiliger Betreiber verantwortlich.

3. Enthaltener Standardleistungsumfang

- 3.1 Einrichtung der vertraglich vereinbarten Mandanten-, Betriebsstätten-, Kassen- und TSE-Zuordnung im TELENORMA-beziehungsweise efsta-Verantwortungsbereich.
- 3.2 Bereitstellung der für die vereinbarte HANDELSFAKTOR-Umgebung benötigten efsta-EFR-Komponenten und der erforderlichen Standardkonfiguration.
- 3.3 Vermittlung der Fiskalisierungs- und Signaturaufrufe an den ausgewählten TSE-Dienstleister sowie Rückgabe der vom Dienst bereitgestellten Signatur-, Zeit-, Zähler- und Statusinformationen.
- 3.4 Aktivierung, Zuordnung, Statusverwaltung, Aktualisierung und Deaktivierung der TSE-Instanzen im Umfang der vom jeweiligen Dienstleister bereitgestellten Funktionen.
- 3.5 Bereitstellung oder Vermittlung standardisierter TSE-Export- und Signaturlogfunktionen im Umfang des Providerprofils.
- 3.6 Remote-Support, soweit dieser im jeweiligen Vertrag ausdrücklich vereinbart ist, sowie Koordination notwendiger Eskalationen zu efsta und dem TSE-Dienstleister.

4. Nicht im Standard enthalten

- 4.1 Nicht enthalten sind insbesondere Hardware-TSEs, Offline- oder lokale Ausfalllösungen, Langzeitarchive, DSFinV-K-Erzeugung, automatische Finanzamtsmeldungen, steuerliche Beratung, Verfahrensdokumentationen und Prüfungsbegleitung, soweit nicht ausdrücklich beauftragt.
- 4.2 Nicht enthalten sind individuelle Schnittstellen, Anpassungen fremder Kassensysteme, kundenspezifische Netzwerk- oder Sicherheitskonfigurationen, Vor-Ort- und Reiseleistungen, Datenrekonstruktionen, Fremdsystemanalysen und Migrationsprojekte.
- 4.3 Anbieterabhängige Zusatzfunktionen, Portale, Berichte, Archivfristen, API-Zugänge oder direkte Supportkanäle sind nur geschuldet, wenn sie im Providerprofil oder in der Auftragsbestätigung ausdrücklich bezeichnet sind.

5. Aktivierung und technische Abnahme

- 5.1 Der Kunde stellt vollständige Stamm-, Betriebsstätten-, Kassen- und Steuerdaten sowie die für die Konfiguration erforderlichen technischen Angaben bereit.
- 5.2 TELENORMA richtet die vereinbarte Zuordnung ein, installiert oder aktiviert die erforderlichen Standardkomponenten und führt einen technischen Funktionstest durch. Der Kunde ermöglicht Zugang und Mitwirkung und bestätigt die produktive Zuordnung.
- 5.3 Die Aktivierung ist abgeschlossen, sobald die Instanz produktive Signaturaufrufe annehmen kann oder dem Kunden die Betriebsbereitschaft mitgeteilt wurde. Von diesem Zeitpunkt an beginnt die laufende Vergütung.
- 5.4 Der Funktionstest prüft die technische Erreichbarkeit und den Rücklauf der Signaturinformationen. Er ist keine steuerliche, buchhalterische oder vollständige Prüfung sämtlicher Geschäftsprozesse des Kunden.

6. TSE-Lebenszyklus, Zertifikate und Änderungen

- 6.1 Zertifikats-, Schlüssel- und TSE-Lebenszyklus werden im Umfang der Providerfunktionen technisch verwaltet. Erforderliche Updates und Zertifikatswechsel dürfen ohne gesonderte Beauftragung vorgenommen werden, soweit sie den vereinbarten Kernzweck erhalten.
- 6.2 Der Kunde installiert oder ermöglicht lokale Aktualisierungen innerhalb der mitgeteilten Frist. Unterbleibt die Mitwirkung, kann die Funktionsfähigkeit oder regulatorische Eignung nicht zugesagt werden.
- 6.3 Provider- oder Zertifikatswechsel können neue TSE-Seriennummern, Zertifizierungs-IDs, Zugangsdaten und Meldepflichten auslösen. TELENORMA stellt verfügbare technische Angaben bereit; die steuerliche Meldung bleibt beim Kunden.

7. Signaturdaten, Export und Aufbewahrung

- 7.1 Der Kassenvorgang wird durch efsta EFR an die aktive TSE-Zuordnung übergeben. Ob einzelne Verarbeitungsschritte lokal oder cloudbasiert erfolgen, richtet sich nach der eingesetzten Providerarchitektur.
- 7.2 Der Kunde überwacht Fehlermeldungen, dokumentiert Ausfälle und stellt sicher, dass nach einer Störung die gesetzlich und technisch vorgesehenen Folgeprozesse ausgeführt werden. Eine bloße Erreichbarkeit des Providerdienstes beweist nicht die vollständige Übergabe sämtlicher Kassenvorgänge.
- 7.3 Exportdaten werden nach den im Providerprofil genannten Verfahren und Fristen bereitgestellt. Der Kunde soll Exporte regelmäßig, bei produktivem Betrieb grundsätzlich täglich, abrufen und ordnungsgemäß archivieren.
- 7.4 Soweit Daten verschlüsselt bereitgestellt werden und Schlüssel ausschließlich dem Kunden zugeordnet sind, trägt der Kunde die Verantwortung für deren sichere Verwahrung. Ein Schlüsselverlust kann eine Wiederherstellung technisch unmöglich machen.

8. Verfügbarkeit und Messgrenzen

- 8.1 Die Gesamtfunktion hängt von der Verfügbarkeit des Kassensystems, der Kundenumgebung, Internet- und Netzwerkverbindungen, efsta EFR, der TSE- und Signatordienste sowie weiterer Providerkomponenten ab. Der jeweilige Verantwortungsbereich wird an den technischen Übergabepunkten abgegrenzt.
- 8.2 Ein verbindlicher Verfügbarkeitswert gilt nur, wenn er im Providerprofil oder in der Auftragsbestätigung ausdrücklich als Anbieter-SLA bezeichnet ist. TELENORMA schuldet für Drittanbieterkomponenten keine höhere Verfügbarkeit als die ihr hierfür eingeräumte. Fehlt eine ausdrückliche SLA-Angabe, gilt für die zentralen Providerdienste ein nicht garantierter Servicezielwert von 99,7 Prozent pro Kalenderjahr.
- 8.3 Gemessen wird am jeweiligen Übergabepunkt der betroffenen Providerkomponente anhand der dort erzeugten Monitoringdaten. Diese sind maßgeblich, soweit der Kunde nicht konkrete Anhaltspunkte für ihre Unrichtigkeit nachweist.
- 8.4 Nicht als Nichtverfügbarkeit zählen angekündigte Wartung, dringende Sicherheits- und Zertifikatsmaßnahmen, zulässige Migrationen, höhere Gewalt, Angriffe trotz angemessener Schutzmaßnahmen, Störungen außerhalb des jeweiligen Verantwortungszuges, kundenseitige Ursachen, vertragswidrige Nutzung sowie Zeiten fehlender Kundenmitwirkung.
- 8.5 Servicegutschriften werden ausschließlich nach Maßgabe der Cloud-TSE Vereinbarung Ziffer 10.4 weitergegeben. Der Servicezielwert allein begründet keine Vertragsstrafe, Garantie oder pauschale Schadensersatzpflicht.

9. Störungsprioritäten und Reaktionsziele

Priorität	Typische Auswirkung	TELENORMA-Reaktionsziel	Weiterbehandlung
P1 - kritisch	Gesamtausfall der Cloud-TSE-Funktion oder wesentliche Störung mehrerer Betriebsstätten; produktiver Betrieb erheblich betroffen	15 Minuten innerhalb des vereinbarten P1-Fensters	unverzügliche Eskalation an efsta und/oder TSE-Dienstleister; Anbieterzeiten nach Providerprofil
P2 - hoch	wesentliche Funktion stark beeinträchtigt; Betrieb nur eingeschränkt oder mit erheblichem Mehraufwand möglich	30 Minuten innerhalb der TELENORMA-Servicezeit	qualifizierte Analyse und Eskalation nach Befund
P3 - normal	einzelne Funktion beeinträchtigt; zumutbare Umgehung vorhanden oder allgemeine technische Anfrage	4 Stunden innerhalb der TELENORMA-Servicezeit	Bearbeitung nach Auswirkung und Eingangsreihenfolge

- 9.1 Die Reaktionsziele beziehen sich auf die TELENORMA-seitige Bestätigung, erste qualifizierte Prüfung und erforderliche Eskalation. Sie sind keine garantierten Behebungs- oder Wiederherstellungszeiten.
- 9.2 Ein 24/7-P1-Fenster gilt nur, wenn es im Providerprofil oder in der Servicevereinbarung ausdrücklich aktiviert ist. Andernfalls kann eine P1-Meldung elektronisch jederzeit eingehen und technisch weitergeleitet werden; die persönliche TELENORMA-Bearbeitung beginnt innerhalb der vereinbarten Servicezeit.
- 9.3 Die Reaktionsziele gelten als erreicht, wenn sie in mindestens 95 Prozent der je Priorität maßgeblichen Fälle eines Kalenderquartals eingehalten werden. Fälle mit fehlender Kundenmitwirkung oder fehlerhafter Priorisierung bleiben außer Betracht.

9.4 TELENORMA oder der eingeschaltete Provider darf die Priorität nach sachgerechter Prüfung ändern. Maßgeblich sind tatsächliche Auswirkung, Zahl betroffener Systeme, vorhandene Umgehung und Sicherheits- oder Rechtsrisiko.

10. Wartung, Notfallmaßnahmen und Providerwechsel

- 10.1** Planbare Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit mindestens drei Werktage vorher angekündigt. Providerseitig kürzer angekündigte oder dringende Sicherheits-, Zertifikats- und Notfallmaßnahmen können mit kürzerer Frist oder ohne Vorankündigung erfolgen.
- 10.2** Während Wartung und Migration können einzelne Funktionen vorübergehend eingeschränkt sein. TELENORMA plant eigene Maßnahmen so, dass vermeidbare Beeinträchtigungen reduziert werden; konkrete Providerfenster ergeben sich aus dem Providerprofil.
- 10.3** Vor einem planbaren Providerwechsel fordert TELENORMA den Kunden zur Sicherung vorhandener Exporte und zur Mitwirkung auf. Technische Zuordnung, Zertifikate, Seriennummern und Portalzugänge können sich ändern.
- 10.4** Die regulatorische und technische Funktionsgleichheit bezieht sich auf den vereinbarten Kernzweck der Fiskalisierung. Nicht geschuldet ist die vollständige Übernahme sämtlicher Nebenfunktionen eines früheren Providers.

11. Ordnungsgemäße Störungsmeldung und Mitwirkung

- 11.1** Vor der Meldung prüft der Kunde Stromversorgung, Internet, Netzwerk, Systemzeit, lokale Prozesse, Speicher, Firewall, Proxy, Kassensoftware, efsta-Status und zuletzt vorgenommene Änderungen, soweit ihm dies zumutbar ist.
- 11.2** Die Meldung enthält mindestens Betriebsstätte, Kassen-ID, TSE-ID, Zeitpunkt, Fehlertext, Auswirkungen, Logfiles, Netzwerkstatus, Ansprechpartner und bereits durchgeführte Maßnahmen. P1-Fälle sind über den mitgeteilten Eskalationsweg zu melden.
- 11.3** Der Kunde ermöglicht sichere Fernanalyse und stellt notwendige Informationen wahrheitsgemäß und vollständig bereit. Verzögerungen und Mehraufwand aufgrund unrichtiger, unvollständiger oder verspäteter Angaben fallen in seinen Verantwortungsbereich.
- 11.4** Erweist sich die Ursache als kundenseitig oder einem nicht von TELENORMA beauftragten Dritten zuzurechnen, gilt für die Analyse das in der Cloud-TSE Vereinbarung vereinbarte Entgelt.

12. Technische Betriebs- und Diagnosedaten

- 12.1** Für Betrieb und Support können insbesondere Instanzkennungen, Versionsstände, Status-, Ereignis-, Leistungs-, Sicherheits-, Fehler-, Verbindungs- und Nutzungsdaten verarbeitet werden.
- 12.2** Diese Daten dürfen im erforderlichen Umfang zwischen TELENORMA, efsta und dem TSE-Dienstleister ausgetauscht werden. Personenbezogene Daten werden ausschließlich nach der Auftragsverarbeitungsvereinbarung verarbeitet.
- 12.3** Anonymisierte und aggregierte technische Ergebnisse dürfen für Sicherheitsanalyse, Kapazitätsplanung, Statistik, Benchmarking und Produktverbesserung verwendet werden. Eine weitergehende kommerzielle Verwendung von Verkaufsdaten richtet sich nicht nach dieser Anlage.

13. Dokumentation, Geltung und Änderungen

- 13.1** Diese Anlage gilt gemeinsam mit der Cloud-TSE Vereinbarung. Bei Widersprüchen geht die Cloud-TSE Vereinbarung vor; individuell vereinbarte Providerwerte gehen den allgemeinen Servicezielwerten dieser Anlage vor.
- 13.2** TELENORMA darf das Providerprofil im Rahmen eines nach der Cloud-TSE Vereinbarung zulässigen Anbieter- oder Komponentenwechsels aktualisieren. Änderungen werden dokumentiert und dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger oder im revisionssicher protokollierten Backend bereitgestellt.
- 13.3** Technische Dokumentationen dürfen an den aktuellen Produktstand angepasst werden, soweit Kernleistung, Risikoordnung, Preise und Laufzeit nicht entgegen der Cloud-TSE Vereinbarung geändert werden.